

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK BRI  
SYARIAH DI KOTA SURABAYA  
(STUDI KASUS : BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

BIMBI AYU WARDHANY  
0811010027/ FE/ IE

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2012

# SKRIPSI

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK BRI SYARIAH DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS : BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO)

Disusun Oleh:

BIMBI AYU WARDHANY  
0811010027/ FE/ IE

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji  
Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal : 22 Oktober 2012

Pembimbing:  
Pembimbing Utama

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT

Tim Penguji:  
Ketua

Prof. Dr. Samsul Huda, SE, MT

Sekretaris

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT

Anggota

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, MM  
NIP. 19630924 198903 1001

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK BRI SYARIAH DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS : BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO)”.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari Bapak Drs. Ec. Wiwin Priana, MT selaku dosen pembimbing yang mana ikhlas telah memberikan waktu dan pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini. Dan pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas turut mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih,MP, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Syamsul Huda,DR.SE.MT selaku dosen wali yang mana telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
6. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.
7. Terimakasih kepada para teman-teman saya khususnya Benny “Cool” Febriantono, Dwi Swasty Senja, Dyta Ayu Suryaningsih, Robby Ricco, Angga Sulistiawan dan Agus Surya Wijaya yang telah memberi suport dan dukungan kepada saya yang telah mengerjakan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Oktober 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Abstraksi .....	xii
 BAB I       PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah .....	5
1. 3. Tujuan Penelitian.....	6
1. 4. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II       TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pengertian Bank.....	10
2.2.1.1. Bank Secara Syariah .....	10
2.2.1.1.1. Tujuan Pengembangan Bank Syariah .....	13

2.2.2. Fungsi Dan Peranan Bank.....	14
2.2.2.1 Fungsi Bank.....	15
2.2.2.2. Peranan Bank.....	16
2.2.3. Sumber Dana Bank.....	17
2.2.4. Jenis – Jenis Bank.....	19
2.2.4.1. Bank Berdasarkan Fungsinya .....	20
2.2.4.2. Bank Berdasarkan Kepemilikannya.....	21
2.2.4.3. Jenis Bank Dilihat Dari Statusnya.....	22
2.2.4.4. Jenis – Jenis Bank Menurut Pembagian Bunga.....	22
2.2.5. Konsep Bank Syariah.....	23
2.2.6. Produk Operasional Bank Syariah .....	25
2.2.6.1. Produk Penghimpunan Dana .....	26
2.2.6.2. Produk Penyaluran Dana .....	27
2.2.6.3. Produk Jasa .....	31
2.2.7. Sistem Bagi Hasil Bank Syariah.....	33
2.2.8. Jumlah Kantor Bank.....	37

2.2.8.1. Kantor Bank Umum .....	37
2.2.8.2. Bank Syariah.....	39
2.2.9. Pengambilan Keputusan.....	41
2.2.9.1. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	41
2.2.9.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan..	42
2.2.10. Tingkat Suku Bunga.....	43
2.2.10.1. Pengertian Tingkat Suku Bunga (Interest Rate).....	43
2.2.10.2. Tipe – Tipe Suku Bunga .....	45
2.2.10.3. Peran Suku Bunga Dalam Perekonomian .....	46
2.2.10.4. Teori Klasik Tentang Tingkat Suku Bunga.....	46
2.2.10.5. Teori Keynes Tentang Tingkat Suku Bunga.....	47
2.2.10.6. Teori Paritas Tingkat Bunga .....	47
2.2.10.7. Teori Permintaan Dan Penawaran .....	47
2.2.10.8. Perbandingan Antara Bank Syariah Dan Konvensional..	48
2.2.10.9. Pelayanan Nasabah Perbankan.....	49
2.3. Kerangka Konseptual.....	53



### BAB III      METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	54
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	54
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	55
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	56
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.3.1. Jenis Data .....	57
3.3.2. Sumber Data .....	57
3.3.3. Pengumpulan Data .....	57
3.4. Instrumen Penelitian.....	58
3.5. Teknik Analisis Data.....	59

### BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.1.1. Keadaan Responden.....	66
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	66
4.1.3. Distribusi Usia Responden.....	67

4.2. Uji Kualitas Data .....	67
4.2.1. Uji Validitas.....	67
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3. Uji Normalitas.....	69
4.3. Hasil Analisis Faktor.....	70
4.3.1. Nilai KMO Dan Bartlett's Test.....	70
4.3.2. MSA (Measure Of Sampling Adequacy).....	71
4.3.3. Nilai Communality.....	72
4.3.4. Total Variance Explained.....	73
4.3.5 Component Matrix.....	76
4.3.6. Rotated Component Matrix.....	78
4.3.7. Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk.....	80
4.3.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK BRI SYARIAH

DI KOTA SURABAYA

(STUDI KASUS : BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO)

ABSTRAKSI

OLEH :

BIMBI AYU WARDHANY

Dibandingkan dengan perbankan konvensional, perbankan syariah selama 10 tahun terakhir ini menunjukan kinerja dan kontribusi yang cukup baik terhadap perkembangan industri perbankan di Indonesia. Begitu juga dengan BANK BRI SYARIAH Cabang Darmo di Surabaya yang mulai menunjukkan perkembangannya dan mulai memiliki banyak nasabah. Seiring dengan adanya perkembangan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan pada Bank BRI Syariah di Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO di SURABAYA. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki ciri / sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor. Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 10.0 untuk mendapatkan hasil penelitian.

Dalam 10 faktor yang terdiri dari : Banyaknya produk / jasa, Pelayanan yang memuaskan, Aman dan terpercaya, Kecepatan pelayanan, Customer service, Kemudahan menjangkau, Jaminan, Kesopanan karyawan, Brand image dan Bagi hasil. Dari 10 faktor tersebut terdapat 6 faktor yang paling dominan atau berpengaruh dalam memilih produk tabungan pada Bank BRI Syariah di Kota Surabaya yang dilihat dari hasil pengolahan data. Ke 6 variabel tersebut dilihat dari hasil tabel rotated component matrix, dengan cara melihat nilai yang paling tinggi kemudian disusun sehingga terbentuk menjadi 2 faktor baru. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 2 faktor yaitu : Faktor Banyaknya Produk / Jasa dan Faktor Kesopanan Karyawan, sebagai faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk pada BANK BRI SYARIAH CABANG DARMO di Surabaya.

Kata Kunci : Produk Tabungan Bank BRI Syariah, accidentian sampling, rotated component matrix

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bank Syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. (atau pemindahan bunga sekaligus). Dengan demikian kesempatan ini belum termanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik buanga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil.

Dengan terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil secara tegas memberikan batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berasaskan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan oprasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah mau pun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syari’ah. (Muhammad, 2004 : 4).

Di Indonesia sektor perbankan sangat berperan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi yang sehat, perbankan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi yaitu menerima dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali pada masyarakat agar dapat berperan secara maksimal dalam menggairahkan sektor riil di Indonesia. Dibandingkan dengan perbankan konvensional, perbankan syariah selama 10 tahun terakhir ini menunjukan kinerja dan kontribusi yang cukup baik terhadap perkembangan industri perbankan di Indonesia. Kinerja ini semakin nyata ketika badai krisis melanda Indonesia, ketika perbankan konvensional banyak terpuruk. Perbankan Syariah relatif dapat bertahan bahkan menunjukan perkembangan.

Setelah pemerintah mengeluarkan Deregulasi Paket Kebijakan Oktober (Pakto) pada tanggal 27 Oktober 1988 telah menyebabkan perombakan secara mendasar pada industri perbankan. Berdirinya perbankan syariah selanjutnya di dukung dengan munculnya UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan, dimana perbankan bagi hasil diakomodasi. Selanjutnya pemberlakuan UU No. 10 1998 tentang perubahan UU No.7 1992 tentang perbankan yang di ikuti dengan dikeluarkannya sejumlah ketentuan pelaksanaan dalam bentuk SK direksi BI/Peraturan Bank Indonesia telah memberikan landasan hukum yang lebih kuat dan kesempatan yang lebih luas bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Perundang-undangan tersebut memberikan kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah antara lain melalui ijin pembukaan Kantor Cabang Syariah (KCS) oleh bank konvensional. Dengan kata lain, bank umum dimungkinkan untuk menjalankan kegiatan usahanya secara

konvensional sekaligus dapat melakukan berdasarkan prinsip Syariah. (Sudarsono, 2003 : 69).

Kegiatan operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution) yang mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka Bank Syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (fee-base income) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (loss and profit sharing).

Disamping dilibatkannya hukum Islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga (interest free), posisi unik lainnya dari bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya Bank Syariah

melakukan melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (trading). Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi Bank Syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan Bank Syariah, seperti pembiayaan dengan prinsip murabahah (jual beli), ijarah (sewa) atau ijarah wa iqtina iqtina (sewa beli) dan lain-lain.

Sejalan dengan itu volume dan kegiatan bank syariah meningkat drastis, indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset. Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset bank Syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp 97 triliun tahun 2010. “Target pertumbuhan tahun ini kalau bisa aset tumbuh Rp 97 triliun. Sekarang masih Rp 78 triliun. Tidak tahu bisa tercapai atau tidak,” kata Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, Jumat. Menurut dia, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya jumlah Bank umum Syariah yang akan beroperasi di Indonesia. Pada juni 2010, jumlah bank syariah sudah mencapai 10 bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia. Mulya mengatakan rencananya akan bertambah satu lagi Bank umum Syariah yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada pula dua investor asing lagi yang menyatakan ketertarikannya ke BI untuk membuat Bank Syariah di Indonesia. Dua investor asing tersebut adalah Al-Barakah dan Asia Finance Bank. Pada juni 2009, baru ada lima bank dengan 643 kantor, kemudian pada Desember 2009, jumlah bank bertambah sedikit menjadi 6 bank dan 711 kantor. Berdasarkan data BI, hingga akhir juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah



mencapai Rp 46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibandingkan dengan pembiayaan per akhir Desember 2009 yang sebesar Rp29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga juni 2010. Selain Bank Syariah, ada pula unit usaha syariah yang masih menyatu dengan bank umum. Total jumlah bank yang bergerak di industri syariah termasuk unit usaha syariah mencapai 33 bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp75,2 triliun. (Anonim, 2010 : 4).

Secara umum pengertian Bank Islam (Islamic Bank) adalah bank yang pengoprasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas Bank Islam selain istilah Bank Islam itu sendiri, yakni Bank tanpa Bunga (interest-free Bank), Bank Tanpa Riba (Lariba Bank), dan Bank Syariah (Shari'a Bank). Sebagaimana akan dibahas kemudian, di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syariah", atau yang secara lengkap disebut "Bank Berdasarkan Prinsip Syariah". (Anonim, 2010:4). Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk pada PT. Bank BRI Syariah di Surabaya.

## 1.2. Perumusan Masalah

Didasari pemikiran uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan di atas, dapat di ambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan pada Bank BRI Syariah Cabang Darmo Surabaya?”.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Didasari pemikiran uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan di atas, dapat di ambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan pada Bank BRI Syariah Cabang Darmo Surabaya.”

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Dapat memberikan informasi bagi pihak Bank BRI Syariah tentang faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung sehingga dapat digunakan bahan dalam upaya untuk mengetahui perilaku nasabah dalam menabung di Bank Syariah.
2. Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perbankan serta dapat digunakan sebagai acuan perbandingan penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan bentuk analisa terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung.

3. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa timur di surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.
4. Membantu mengembangkan kemampuan penulis dalam menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penghimpunan Tabungan terhadap pengaruh yang di pertimbangkan oleh nasabah bank syariah dalam memilih produk tabungan.